

ПОДГОТОВКА КАДРОВ ДЛЯ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

В современной экономике MICE-индустрия (MICE – meetings, incentives, conferences, exhibitions – встречи, инсентивы, конференции, выставки) занимает все более существенное место, 60 % мирового туризма приходится именно на индустрию встреч. От 55 % до 60 % мест в отелях по всему миру заполняется как раз за счет деловых поездок. В России ежегодный объем рынка делового туризма составляет около \$1,5 млрд долл. Активное развитие конгрессной деятельности происходит в региональных центрах России, в том числе в Екатеринбурге.

Свердловская область имеет выгодное местоположение в центре региона Большого Урала и Западной Сибири [1]. Особенности современного развития Екатеринбурга определяют приоритетность именно делового туризма. Город разделяет территории с различными природно географическими условиями и одновременно соединяет пять различных экономических районов. Уникальность положения города заключается в том, что он выступает в качестве связующего звена между западными, северными, восточными, юго-восточными и южными регионами страны. В стратегическом плане развития Екатеринбурга миссия города обозначена как «трансформация города из исторически сложившегося индустриально-хозяйственно-научного центра в современный многофункциональный центр с элементами мирового города...».

В 2011 году в Екатеринбурге было проведено 15 крупных конгрессных мероприятий, собравших в общей сложности более 24 тысяч участников. К 2020 году в Екатеринбурге будет проводиться от 540 до 700 конгрессных мероприятий. Также ожидается ввод в эксплуатацию девяти конгресс-площадок и строительство 47 средств размещения на 4871 место, отвечающих международным требованиям. На сегодняшний день для проведения конгрессов и конференций могут быть использованы 130 площадок общей вместимостью 42,5 тысячи участников. Кроме того на базе 36 отелей есть возможность проведения конференций, в том числе 10 отелей Екатеринбурга позиционируют себя как конгресс-отели. В городе продолжается реализация стратегического проекта «Гостиницы Екатеринбурга» [2]. К 2015 году в столице Урала появится 35 новых гостиничных комплексов. Уральская столица может принять матчи чемпионата мира по футболу в 2018 году и всемирную выставку «ЭКСПО – 2020» (Expo – 2020). Уже сегодня имеются широкие возможности формирования туристической программы, сопутствующей деловой программе гостя, за счет наличия и высокого уровня подготовки специалистов в сфере управления и информационных технологий на базе высшего образования, наличия и постоянного появления новых культурных, деловых, информационных проектов.

Гостиничный бизнес рассматривает человеческий ресурс как один из главных составляющих развития, поэтому его доступность и достаточность на рынке труда крайне важна для владельцев бизнеса.

Каких же специалистов ищут работодатели? Как выяснилось, самыми востребованными в сфере гостиничного дела являются специалисты службы общественного питания – запросы на них составляют 22 % от всех вакансий сферы. Немного меньше у службы приёма и размещения гостей – 21 % от общего числа вакансий. Почти столько же запросов адресовано специалистам, поддерживающим установленные стандарты комфорта и чистоты гостиничных номеров, – 20 % занимают вакансии службы эксплуатации номерного фонда. Таким образом, в совокупности на три службы приходится 63 % вакансий гостиничного сектора. Что же касается востребованности отдельных специалистов, то лидирующую позицию занимают администраторы гостиниц – на них приходится 18,6 % запросов работодателей в сфере гостеприимства. На втором месте – горничные (15,5 %). Третье и четвёртое места делят официанты и менеджеры коммерческой службы, занимающиеся продвижением гостиничных услуг (по 8,5 %).

Что же происходит на кадровом рынке в сфере гостеприимства? Легко ли работодателям подыскать подходящих специалистов? Как обеспечить высокий уровень обслуживания гостей? Как работать с персоналом так, чтобы это действительно было эффективно и приводило к повышению уровня сервиса? Как самостоятельно создать стандарты деятельности персонала, провести обучение, оценить результаты? Что сделать для того, чтобы сотрудники были профессиональны и мотивированы, а гости всегда довольны и возвращались от раза к разу?

Эти вопросы задает себе профессиональное педагогическое сообщество, занимаясь разработкой современных программ подготовки специалистов сферы гостеприимства, надеясь, что именно эти программы помогут осознать важность клиента для современного бизнеса и необходимость стремления к совершенному обслуживанию каждого гостя отеля.

Необходимость модернизации образовательной сферы привела к созданию и развитию новой единой информационной среды – ресурсный центр. Деятельность ресурсных центров заключается в организации коллективного доступа педагогических коллективов ОУ к информационным, материально-техническим, научно-методическим и учебно-лабораторным ресурсам в целях достижения эффективных образовательных результатов.

Одной из задач ресурсного центра является реализация определенной части программы профессиональной подготовки. Обеспечивая практический этап обучения, связанный с освоением современных технологий обслуживания и оборудования, ресурсный центр дает возможность работы с экспериментальной и специализированной техникой, недоступной в рамках отдельных ОУ и формирования у пользователей профессиональных компетенций специалистов сферы гостеприимства.

Актуальность деятельности ресурсного центра в сфере гостиничного сервиса и туризма обусловлена новыми требованиями к кадровому потенциалу в индустрии гостеприимства в Свердловской области и формирующейся системой независимой оценки и сертификации профессиональных квалификаций выпускников учреждений профессионального образования и работников предприятий, обучавшихся по программам профессионального образования. Именно система независимой оценки выступает единственным вариантом прямой внешней оценки соответствия качества подготовки перспективным требованиям рабочих мест реального сектора экономики при отсутствии профессиональных стандартов.

В настоящий момент образовательный кластер в сфере гостеприимства Свердловской области представлен многопрофильными и многоуровневыми образовательными учреждениями, в том числе – 14 ОУ, подведомственных МОиПО СО, 3 колледжа и подразделения СПО в составе вуза и 10 вузов.

Ресурсный центр является структурным подразделением учреждения среднего профессионального образования – колледжа, которое возглавляет руководитель центра. Сотрудники центра (руководитель, методисты) являются сотрудниками образовательного учреждения. Учредителем является министерство образования, регулирование деятельности центра осуществляется через руководство колледжа (постановка задач, определение штатных единиц центра, дополнительное ресурсное обеспечение центра, контроль и анализ результатов деятельности) и руководство Регионального ресурсного центра развития профессионального образования (постановка задач, планирование, проведение исследований и др.). Колледж осуществляет взаимодействие с общественными организациями (Ассоциация директоров ОУ, Отраслевой совет), структурами Администрации города (Образовательные секции), представляющими интересы образовательных учреждений, социальных партнеров и власти.

Ресурсный центр имеет в своем составе: отделение формирования квалификаций, где организуются дополнительные образовательные программы, занятия в лабораториях на современном оборудовании для обучающихся колледжа и других учреждений, входящих в образовательный кластер; ведется подготовка, переподготовка, повышение квалификации, стажировка педагогических работников, а также подготовка, переподготовка, повышение квалификации, стажировка взрослого населения, в том числе по заказу предприятий, ФСЗН и т. д.; учебную фирму по профилю центра, выполняющую организационно-сервисные услуги и создание учебных микропроизводств; центр оценки и сертификации профессиональных квалификаций, предполагающий участие в разработке профессиональных стандартов в отрасли, разработку программ сертификации квалификаций, апробацию модели сертификации и оценки квалификаций различных категорий граждан, в том числе и выпускников образовательного кластера.

Сетевое взаимодействие ОУ через ресурсный центр позволяет создать модульные программы и быстрее реагировать на изменения в технологических процессах обслуживания, как следствие этого будет минимизирована «доводка» выпускников на рабочем месте. Анализ результатов образовательных программ позволяет исключать дублирование содержания в профессиональных модулях, что способствует сокращению сроков обучения; позволяет выстраивать более гибкие траектории обучения и, как следствие минимизировать затраты на обучение и оценку квалификаций. У образовательных учреждений кластера появляется возможность использования материально-технической базы колледжа, что исключает затраты на ее «доводку» в каждом ОУ сети и позволяет максимально приблизить производственное обучение к реальному производству, появляется содержательная основа участия в процедурах независимой оценки компетенций и квалификаций. У образовательных учреждений появляется возможность использования совокупного педагогического потенциала, что снижает затраты на повышение квалификации в каждом ОУ сети.

Таким образом, туризм и гостиничный сервис как один из ведущих трендов развития Свердловской области, требует от ОУ образовательного кластера обеспечения доступности и повышения качества образования в сфере гостиничного сервиса и туризма.

Список литературы

1. Областная целевая программа «Развитие туризма в Свердловской области» на 2011–2016 гг. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.mkso.ru/normative/osp_turizm.
2. Стратегический проект «Гостиницы Екатеринбурга», Утвержден Постановлением Главы города № 1234 от 25.10.2001г. «О мерах по поддержке и развитию гостиничных услуг на территории г. Екатеринбурга на 2001–2003 гг.», Решение Екатеринбургской городской Думы № 40/6 от 10.06.2003 года «Об утверждении Стратегического плана развития Екатеринбурга», Постановление Главы города № 381 от 09.04.2004г. «О процессе разработки, утверждения и реализации стратегических проектов в 2004 году». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://екатеринбург.рф/panorama/2631/>.